



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma *post-positivist*. Di mana penelitian ini menggunakan paradigma untuk dapat membuktikan teori dari pengalaman yang sudah terjadi melalui observasi langsung. Menurut John W. Creswell (2013, h. 23-24) paradigma *post-positivist* adalah mereka yang terlibat dalam penelitian kualitatif menggunakan sistem kepercayaan yang didasarkan pada *post-positivist* akan menggunakan konsep-konsep untuk penelitian. Dari adanya teori, peneliti dapat mengetahui apa saja konsep yang digunakan oleh Hotel Amaris.

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (1975, h. 5) dalam buku Moleong (2010, h. 4) penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dalam buku Moleong (2010, h. 5) penelitian kualitatif dari sisi definisi lainnya dikemukakan bahwa hal itu merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang.

Masih dalam buku Moleong (2010, h. 6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi lainnya. Jelas bahwa pengertian ini mempertentangkan penelitian kualitatif dengan penelitian yang bernuansa kuantitatif yaitu dengan menonjolkan bahwa usaha kuantifikasi apapun tidak perlu digunakan pada penelitian kualitatif. Dari kajian tentang definisi-definisi tersebut dapatlah disintesis bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi dan tindakan secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Penelitian ini bersifat deskriptif. Menurut Rachmat Kriyantono (2012, h. 69) penelitian yang bersifat deskriptif bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu. Penelitian yang bersifat deskriptif agar peneliti dapat menyajikan gambaran deskriptif mengenai penggunaan strategi *marketing communications* dalam meningkatkan okupansi kamar di Hotel Amaris Serpong melalui wawancara.

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian eksplanatif, di mana peneliti akan mencari tahu informasi terlebih dahulu mengenai Strategi *Marketing Communications* Hotel Amaris Serpong, peneliti mendapatkan informasi langsung dari Hotel Amaris Serpong.

3.3 Metode Penelitian

Metode penelitian pada penelitian ini menggunakan studi kasus. Menurut Robert K. Yin (1983) yang diterjemahkan oleh M. Djauzi Mudzakir (2015, h. 1) studi kasus adalah salah satu metode penelitian ilmu-ilmu sosial. Secara umum, studi kasus merupakan strategi yang lebih cocok bila pokok pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan *how* atau *why*, bila peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki, dan bilamana fokus penelitiannya terletak pada fenomena kontemporer (masa kini) di dalam konteks kehidupan nyata.

Menurut Creswell (2013, h. 97) penelitian dengan menggunakan studi kasus melibatkan studi kasus dalam konteks kehidupan nyata, kontemporer atau pengaturan.

Menurut Creswell (2013, h. 99) adanya beberapa karakteristik dari studi kasus, yaitu:

1. Penelitian studi kasus bermula dengan mengidentifikasi kasus secara spesifik
2. Penelitian studi kasus terdiri dari kasus yang unik, kasus yang tidak biasa dan dapat dideskripsikan secara spesifik
3. Penelitian studi kasus menggunakan berbagai sumber informasi dalam mengumpulkan datanya untuk memberikan gambaran secara terperinci dan mendalam

4. Penelitian studi kasus biasanya diakhiri dengan sebuah konklusi dari peneliti mengenai kesimpulan secara keseluruhan yang didapat dari kasus tersebut.

Dalam penelitian ini, studi kasus digunakan untuk meneliti serta memaparkan dan menjelaskan secara komprehensif *Marketing Communications* Hotel Amaris Serpong Dalam Meningkatkan Okupansi Kamar Melalui *Online Travel Agent*.

3.4 Partisipan dan Informan

3.4.1 Partisipan

Menurut Robert K. Yin (1983) yang diterjemahkan oleh M. Djauzi Mudzakir (2015, h. 30), Partisipan adalah pihak pertama ketika peneliti ingin melakukan wawancara yang berkaitan dengan objek penelitian secara langsung. Partisipan dalam penelitian ini terdapat dua dari pihak internal Hotel Amaris Serpong. Peneliti memilih dua narasumber ini karena berperan dalam strategi *marketing communications* yang dilakukan oleh Hotel Amaris Serpong, yaitu:

1. Pak Agung Maulana sebagai *Marketing Executive* Hotel Amaris Serpong

Peneliti mewawancarai Pak Agung karena beliau yang terlibat langsung dalam proses *marketing communications* Hotel Amaris Serpong seperti mengelolah ide, konsep dan pelaksanaan dari startegi *marketing communications*. Pak Wahyu juga mengelolah strategi *marketing*

communications dengan menggunakan konsep-konsep dari Chris Fill yaitu *advertising, sales promotion, public relations, direct marketing*, dan *personal selling*. Pak Agung bekerja sama dengan *Marketing Supervisor* dalam memasarkan Hotel Amaris Serpong agar selalu mengalami peningkatan dalam okupansi kamar.

2. Pak Andhika Hamidis sebagai Hotel *Manager* Hotel Amaris Serpong

Peneliti memilih Pak Andhika sebagai narasumber, karena beliau yang menyetujui ide-ide apa saja untuk meningkatkan okupansi kamar, serta juga membantu dalam pemberian ide. Beliau yang mengatur dan mengontrol Hotel Amaris Serpong, selain itu beliau juga mengetahui hal-hal apa saja yang akan dilakukan oleh Hotel Amaris Serpong seperti *cost* dan *revenue* yang dikeluarkan.

3.4.2 Informan

Menurut Robert K. Yin (1983) yang diterjemahkan oleh M. Djauzi Mudzakir (2015, h. 31) Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi, informan harus memiliki banyak pengalaman tentang latar penelitian. Informan secara sukarela menjadi anggota tim penelitian walaupun hanya bersifat informal. Sebagai anggota tim dengan kebaikannya dan dengan kesukarelaannya informan dapat memberikan pandangan dari segi orang dalam tentang nilai-nilai, sikap, bangunan, proses, dan kebudayaan dari latar penelitian tersebut.

Informan dari pihak eksternal yaitu dari pakar marketing communications yang dapat menilai strategi *marketing communications* Hotel Amaris Serpong untuk menanyakan pendapat mereka mengenai strategi yang telah dilakukan untuk meningkatkan okupansi kamar melalui *online travel agent*. *Informannya* adalah Busyra Oryza sebagai *Corporate Communication Manager* Pegipegi sejak April 2019. Beliau sudah lama berkecimpung di industri *Online Travel Agent* dan *Hospitality* secara general karena sebelumnya beliau pernah menjadi *Public Relations Manager* di Traveloka selama 5 tahun. Busyra Oryza menjangkau para *stakeholders* seperti media, *government*, *business partner*, dan *future talent* yang di mana akan menjadi talenta-talenta di perusahaan. Melalui *Informan* ini, peneliti berharap adanya suatu penilaian yang dimana dapat menilai dari strategi *marketing communications* yang telah dilaksanakan apakah efektif atau tidak.

3.5 Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan dalam penelitian kualitatif. Menurut Robert K. Yin (1983) yang diterjemahkan oleh M. Djauzi Mudzakir (2015, h. 103-117), bahwa mengumpulkan data penelitian kualitatif memiliki empat prosedur, yaitu:

1. Dokumen

Dokumentasi merupakan tipe informasi yang dapat menggunakan berbagai bentuk dan hendaknya menjadi objek rencana-rencana pengumpulan data yang eksplisit. Sebagai contoh pertimbangan jenis dokumen-dokumen berikut ini adalah:

- a. Surat, memorandum, dan pengumpulan resmi
- b. Agenda, kesimpulan-kesimpulan pertemuan, dan laporan-laporan peristiwa tertulis lainnya
- c. Dokumen-dokumen administratif – proposal, laporan kemajuan, dan dokumen-dokumen intern lainnya
- d. Penelitian-penelitian atau evaluasi-evaluasi resmi pada situs yang sama, dan
- e. Kliping-kliping baru dan artikel lain yang muncul di media massa.

Dalam metode studi kasus dengan menggunakan pengumpulan data dokumentasi yang paling penting adalah mendukung dan menambah bukti dari sumber-sumber lainnya. Dokumentasi membantu verifikasi ejaan dan judul atau nama yang benar dari organisasi yang telah disinggung dalam wawancara. Dokumen juga dapat menambah rincian spesifik lainnya yang berguna untuk mendukung informasi dari sumber-sumber lain.

2. Rekaman Arsip

Rekaman Arsip dapat digunakan bersamaan dengan sumber informasi yang lain pada pelaksanaan studi kasus. Rekaman arsip bisa dalam bentuk yang bervariasi yaitu:

- a. Rekaman layanan, seperti jumlah klien yang dilayani dalam suatu periode waktu tertentu
- b. Rekaman keorganisasian, seperti bagan dan anggaran organisasi pada periode waktu tertentu

- c. Peta dan bagan karakteristik geografis suatu tempat
- d. Daftar nama dan komoditi lain yang relevan
- e. Data survei, seperti rekaman atau data sensus yang terkumpul sebelumnya di sekitar “situs”, dan
- f. Rekaman-rekaman pribadi, seperti buku harian, kalender, dan daftar nomor telepon.

3. Wawancara

Wawancara Salah satu sumber informasi studi kasus yang penting ialah wawancara. Wawancara dibagi menjadi tiga tipe, bentuk wawancara yang paling umum dilakukan adalah dengan menggunakan pertanyaan *open-ended*, ketika peneliti bertanya pada responden tentang opini mereka terhadap peristiwa yang terjadi. Bentuk yang kedua adalah ketika responden diwawancarai dalam waktu yang pendek, tetapi tidak perlu terlalu mengikuti protokol yang dibuat. Bentuk wawancara terakhir adalah dengan mengajukan pertanyaan yang terstruktur, sejalan dengan survei. Secara keseluruhan, wawancara merupakan esensi penting dalam mengumpulkan informasi, karena studi kasus juga erat kaitannya dengan kemanusiaan.

Wawancara dalam penelitian ini dengan menggunakan tatap muka langsung dengan narasumber. Wawancara yang peneliti lakukan, peneliti mempersiapkan pertanyaan untuk narasumber yang tidak terstruktur dan bersifat terbuka agar dapat melihat sudut pandang dari narasumber tersebut.

4. Observasi Langsung

Observasi berarti peneliti melakukan kunjungan langsung ke tempat peristiwa terjadi. Penelitian menggunakan cara ini agar dapat memberikan informasi tambahan pada penelitian. Penelitian ini melakukan observasi secara langsung ke Hotel Amaris Serpong untuk melakukan suatu penilaian sesuai dengan apa yang terjadi di Hotel Amaris Serpong.

5. Observasi Partisipan

Observasi partisipan adalah suatu bentuk observasi khusus di mana peneliti tidak hanya menjadi pengamat yang pasif melainkan mengambil berbagai peran dalam situasi tertentu, dan berpartisipasi dalam peristiwa yang akan diteliti.

6. Perangkat Fisik

Perangkat fisik dapat meliputi peralatan teknologi, alat, instrumen, pekerjaan seni, atau beberapa bukti fisik lainnya. Namun perangkat fisik mempunyai relevansi yang kurang dalam studi kasus pada umumnya. Adakalanya perangkat fisik dapat menjadi penting bila bersangkutan dengan studi kasus yang dibahas.

3.6 Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, keabsahan data yang digunakan adalah Validitas Konstruk. Menurut Robert K. Yin (1983) yang diterjemahkan oleh M. Djauzi Mudzakir (2015, h. 120), bahwa Validitas Konstruk adalah menetapkan ukuran

operasional yang benar dan sesuai untuk konsep-konsep yang akan diteliti. Peneliti menggunakan validitas konstruk untuk melihat seberapa jauh konsep yang digunakan dalam penelitian ini dapat mengukur suatu peristiwa yang terjadi. Pada penelitian ini, konsep yang digunakan adalah konsep strategi *marketing communications* dari Chris Fill yang terdiri dari tiga strategi yaitu *push*, *pull*, dan *profile*.

3.7 Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan teknik analisis data *Matching Pattern* dari Robert K. Yin (2015, h. 140) bahwa untuk analisis studi kasus, salah satu strategi yang paling sering digunakan adalah penggunaan logika penjadwalan pola. Logika seperti ini membandingkan pola yang didasarkan atas empiri dengan pola yang diprediksi (atau dengan beberapa prediksi alternatif). Jika kedua pola ini ada persamaan, hasilnya dapat menguatkan validitas internal studi kasus yang bersangkutan. Studi kasus yang digunakan yaitu deskriptif, penjadwalan pola dengan variabel-variabel spesifik yang diprediksi dan ditentukan sebelum pengumpulan data.

1. Variabel-variabel Nonequivalen Sebagai Pola

Pola variabel dependen berasal dari salah satu desain penelitian kuasi eksperimen potensial yang disebut “desain variabel nonequivalen yang dependen”. Menurut desain ini, suatu eksperimen atau kuasi eksperimen bisa mempunyai banyak variabel dependen yaitu keanekaragaman hasil. Jika untuk setiap hasil nilai-nilai yang diprediksi

sebelumnya telah ditemukan dan pada saat yang sama pola-pola alternatif dari nilai-nilai yang diprediksi (termasuk nilai-nilai yang berasal dari perangkat-perangkat metodologis atau ancaman terhadap validitas) belum ditemukan, informasi-informasi kausal yang kuat dapat dibuat.

Berdasarkan proposisi-proposisi yang berasal dari teori desentralisasi terdahulu, peneliti dapat menspesifikasikan hal-hal berikut:

- a. Pekerjaan menciptakan aplikasi-aplikasi baru untuk perangkat kantor dan aplikasi-aplikasi ini akan menjadi aneh bagi setiap pekerja
- b. Keterkaitan-keterkaitan pengawasan tradisional terancam, pada saat kontrol manajemen terhadap tugas-tugas pekerjaan penggunaan sumber-sumber informasi pusat musnah
- c. Konflik-konflik organisasional meningkatkan sistem komputer besar telah dimiliki organisasi yang bersangkutan, dikarenakan adanya kompetisi sumber antara sistem baru dan sistem yang telah ada selama ini
- d. Produktivitas meningkat pada tingkat sebelum pemasangan sistem baru tersebut.

2. Eksplanasi Tandingan Sebagai Pola

Tipe penjadohan pola kedua adalah untuk variabel-variabel independen. Dalam hal ini, beberapa kasus mungkin memiliki tipe hasil tertentu dan penelitiannya terfokus pada soal bagaimana dan mengapa

hasil ini terjadi pada setiap kasus. Analisis ini menuntut pengembangan proposisi-proposisi teoritis tandingan, yang terartikulasi di dalam istilah-istilah yang operasional. Karakteristik penting dari eksplanasi-eksplanasi tandingan ini adalah bahwa masing-masing mencakup pola variabel independen yang terungkap seperti: jika sebuah eksplanasi valid, maka yang lain tidak valid. Ini berarti bahwa kehadiran variabel-variabel independen tertentu (yang diprediksi oleh sebuah penjelasan) mengeluarkan kehadiran variabel-variabel independen yang lain (yang diprediksi oleh suatu penjelasan tandingan). Variabel-variabel independen bisa meliputi beberapa atau banyak tipe karakteristik ataupun peristiwa yang masing-masing dilacak dengan ukuran dan perangkat yang berbeda. kepentingan analisis studi kasus tersebut adalah dari keseluruhan pola hasil dan tingkat di mana suatu pola menjodohkan pola yang diprediksikan.

Tipe penjodohan pola variabel-variabel independen ini dapat dikerjakan dengan baik yaitu dengan kasus tunggal maupun multikasus. Dengan kasus tunggal, penjodohan pola yang berhasil terhadap salah satu penjelasan tandingan merupakan bukti-bukti bagi penarikan konklusi bahwa penjelasan yang bersangkutan merupakan penjelasan yang benar.

3. Pola-pola yang Lebih Sederhana

Logika yang sama di atas dapat diaplikasikan pada pola-pola yang lebih sederhana dengan mempunyai jenis minimal dari variabel-variabel baik dependen maupun independen. Pada kasus yang lebih sederhana, di

mana hanya ada dua variabel dependen atau independen yang berbeda, penjodohan pola juga dimungkinkan dengan pola yang berbeda untuk kedua variabel telah ditetapkan.

Makin sulit suatu variabel, tentu saja semakin bagus pola yang berbeda untuk membuka peluang perbandingan bagi perbedaannya. Namun begitu, ada beberapa situasi di mana pola-pola yang lebih sederhana sama-sama relevan dan mendukung. Peran dalam menunjukkan perbedaan apapun dapat mengembangkan penjelasan yang signifikan secara teoritis untuk hasil yang berbeda.

Berkenaan dengan hal ini, prosedur penjodohan pola sesungguhnya tak mempunyai satu pun perbandingan yang tepat. Apakah seseorang memprediksi pola variabel dependen yang nonequivalen, pola yang didasarkan atas penjelasan tandingan atau pola yang lebih sederhana, perbandingan yang mendasar antara pola yang diprediksi dan pola aktual tidak mencakup kriteria kuantitatif atau statistik.

Kekurangtepatan ini dapat memberi peluang bagi beberapa keleluasaan interpretatif pada sebagian peneliti yang mungkin terlalu membatasi dalam mengklaim suatu pola telah menyimpang atau terlalu toleran dalam menentukan bahwa suatu pola telah terjodohkan. Perbaikan-perbaikan pokok dalam studi kasus mendatang dapat dilakukan, namun dengan mengembangkan teknik-teknik yang lebih tepat. Peneliti yang ingin mengerjakan studi kasus yang hasilnya akan menuntun ke arah

perjodohan atau ketidakjodohan yang kasar, dan bahkan teknik “bola mata” saja telah dipandang cukup meyakinkan untuk menarik suatu konklusi.

Jadi di sini peneliti mencoba untuk mengumpulkan dan merumuskan data informasi yang dapat dari wawancara, observasi, dokumentasi dan *audio-visual* terhadap objek penelitian agar dapat menjawab permasalahan pada penelitian mengenai strategi *Marketing Communications* Hotel Amaris Serpong dalam mempertahankan okupansi kamar melalui *Online Travel Agent* dengan menggunakan *marketing communications tools* dari Chris Fill. Setelah mengumpulkan dan merumuskan data, peneliti melakukan penjodohan pola yang di mana bisa terlihat apakah memiliki kecocokan pada teori dan hasil penelitian.

